Regulile jocului in firma ABC SRL

- ✓ Clientul are întotdeauna dreptate
- ✓ În cazul unui client nemulțumit returnăm costurile fără întrebări suplimentare
- ✓ În cazul clienților care doresc să facă o reclamație anunțăm directorul general al firmei pentru a lua legătura direct cu clientul
- ✓ Nu răspundem niciodată sarcastic unui client
- ✓ Nu stăm pe scaun în prezența clientului (în zona de recepție)
- ✓ Nu întrerupem discuția cu un client pentru a vorbi la telefon
- ✓ Nu discutăm lucruri personale în prezența clientului
- ✓ Nu criticăm niciodată produsele/serviciile concurenței
- ✓ Răspundem la telefon spunând: prenumele, numele firmei și *cu ce vă pot fi de folos*
- ✓ Nu ridicăm tonul cu alți colegi (în special în prezența clienților)
- ✓ Nu ne plângem de firmă. Dacă avem nemulțumiri le discutăm direct cu directorul general

Document confidential S.C. SOARES CONSULTING S.R.L. | Cap. Social. 200 Ron | RO24778914 | J12/4654/2008
Interzisa reproducerea, distribuitia, copierea sau folosirea fara autorizatie.